ESTIMATES

Canadian Transportation Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/31-2000
ISBN 0-660-61425-1

101-03786/

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2000

Hon. David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport

Table of Contents

Section I: Chairman's Message 1
Executive Summary 2

Section II: Departmental Performance 3
Societal Context 3
Objective 3
Strategic Priorities 3
Social and Economic Factors 3
Performance Results Expectations 4
Chart of Key Results Commitments 5
Performance Accomplishments 6
General 6
Decisions 6
Alternative Dispute Resolution 7
Essential Regulation 7
Protection of Consumers and Carriers 8
Accessible Transportation 9
Western Grain 11
Advice to Government 11
Review of the Act 11
Extraordinary Advice 12
Marine Pilotage Review 12
Airline Restructuring 13

Section III: Financial Performance 15
Financial Performance Overview 15
Financial Summary Tables 15

Section IV: Overview 17
Mandate, Vision and Mission 17
Mission Statement 17
Business Line, Organization and Program Composition 17

Section V: Other Information 19
A. Agency Annual Reports 19
B. Contacts for Further Information 19
C. Legislation Administered 19
D. Topical Index 21

Section I: Chairman's Message

As a fair and transparent regulator and quasi-judicial tribunal responsible for administering federal transportation legislation and for making decisions on a wide range of issues affecting rail, air, and marine transport in Canada, the Canadian Transportation Agency (the Agency) plays a valuable role in Canada's transportation sector. It helps providers and users resolve disputes efficiently outside the court system. During fiscal year 1999-2000, the Agency made decisions (see page 6) on a number of cases that will have far-reaching effects on Canada's transportation industry.

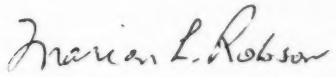
The transportation environment is constantly changing and the Agency continued to consult extensively with all transportation system providers and users, to meet the numerous challenges presented and to help keep the transportation network efficient and accessible for all.

While adjudication and regulation will always have an important role, the Agency also sees great value in trying to resolve problems before they reach the stage of a formal dispute and affect the efficient functioning of the transportation system. The Agency has increased its focus on its role as a facilitator within the system, to resolve matters informally whenever possible.

I am pleased to report that the Agency was also able to provide its expertise in response to requests for advice, most notably in issues of marine pilotage, the recent reform of the western grain transportation system, and on airline restructuring. The legislative changes that accompanied these two latter events will have an impact on Agency responsibilities.

Other changes will come through the statutory review of the *Canada Transportation Act* (the Act) currently underway. Our annual assessment of the operation of the Act, contained in the Agency's Annual Report, will provide useful information for the review panel.

I believe that the Agency has successfully evolved with the transportation industry, regulating where necessary, and at the same time ensuring fair and equitable access for all Canadians. It continues to fulfill an important function as a forum for a fair hearing of transportation-related disputes, while increasing both its visibility and its role as a facilitator. I believe that this Performance Report will illustrate the Agency's contribution towards a healthy and accessible transportation system.



Marian L. Robson

Executive Summary

Goals	Avenue	Results
Sound decisions within statutory time frames	quasi-judicial process	95% of 1,372 decisions and orders were issued within statutory time frame; remainder extended by parties' agreement
Effective and essential regulation	regular consultation with interested parties	clients contributed to the formation of Administrative Monetary Penalties program (AMPs); modernization of *Air Transportation Regulations* delayed largely due to airline restructuring issues
Protection of consumers and carriers	air carrier licensing system; international air agreements; international air tariffs; regulatory compliance program; rail certificates of fitness	278 air carrier licences and 1,639 charter permits issued; 70 agreements administered; 2,827 air tariffs reviewed; Y2K liability insurance compliance for 1,875 carriers ensured; 16 carriers/facilities warned or fined under AMPs program; 5 certificates of fitness issued
Implementation of Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanisms	development of ADR pilot program	ADR committee of industry advisors established; mediation training given; pilot project started June 2000
Improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	investigation of complaints; formulation of Code of Practice; public education	74 complaints resolved; release of Ferry Code; high satisfaction level among users of Agency publications; high demand for Agency publications and presentations
Issuance of the maximum rate scale for western grain movement before April 30 every year	follow established Agency costing procedures	rate scale issued on April 26, 2000
Provision of advice to Government on the *Canada Transportation Act* and on other extraordinary requests such as Marine Pilotage Review, Grain Review, Airline Restructuring	annual review of the operation of the Act; grain movement study; Pilotage Review; Airline Restructuring	noted several problems with the Act; provided input to Arthur Kroeger's study on Western Grain Transportation; recommended changes to Pilotage system; advice provided on Airline Restructuring

Section II: Departmental Performance

Societal Context

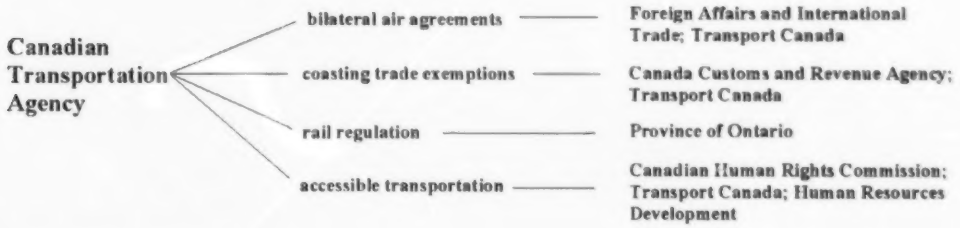
Objective

The Agency contributes to the attainment of an efficient and accessible Canadian transportation system that serves the needs of shippers, carriers, travellers and other users.

Strategic Priorities

As the transportation industry evolves in today's deregulated environment, the government's policy direction could be best described as not necessarily regulation, but regulation when necessary. Whenever possible, the marketplace should prevail without interference. The Agency recognizes this principle as it carries out its mandate.

During the past year and in the years ahead, the Agency has and will continue in its role as an administrative tribunal and economic regulator in the transportation sector. At the same time, it will enhance its activities as a quasi-judicial body by seeking new ways to resolve disputes. Openly and informally, it will communicate with parties involved in disputes and, when possible, help them resolve issues through facilitation and mediation as alternatives to adjudication or regulation. In addition, it will continue to inform both industry and consumers of their obligations and rights under the Act. To further this goal, the Agency maintains close ties with various co-delivery partners.



Social and Economic Factors

Since 1996, when the Act came into force, the federally-regulated transportation industry - rail, air, and marine - has evolved in response to Government's intention to rely more heavily on market forces to dictate its structure and competitiveness.

International air alliances and growing global competition are focusing governments on the need to re-interpret legislation and bilateral agreements. The year 1999-2000 saw further evidence of this with the merger of Air Canada and Canadian Airlines.

With regard to the railway industry, major mergers, rationalization and new legislation all affect the Agency's activities. During the past year, the government continued its review of the grain transportation and handling system in Canada, to which the Agency contributed *A Report on the Movement of Western Grain*. In late May 2000, the government introduced legislation affecting the grain transportation and handling system. These changes will alter Agency responsibilities in the areas of the revenue cap, Final Offer Arbitration (FOA), and branch lines.

Effective July 1, 2000, the Minister appointed a panel to conduct a statutory review of the Act and related legislation. The Agency will make available its expertise in support of this review, including information it has accumulated during its own annual assessments of the operation of the Act.

As both the transportation sector and the related legislation evolve, so will the Agency, using a variety of methods to help create an environment in which Canadian carriers can compete and thrive, both domestically and internationally.

Performance Results Expectations

In order to respond to the rapid changes in the transportation system, the Agency aimed to be more flexible, responsive, and to take decisions quickly and fairly. Seeing value in facilitating issues early, the Agency also set out to continue developing alternative methods to resolve disputes and to reach out to all stakeholders to inform them of their rights and obligations.

In its annual reports to Parliament, the Agency undertook to focus on the quality of its program delivery and on its assessment of the Act. During the past fiscal year, the Agency continued to focus on its employees, developing competency profiles and related training and responding to issues raised in the 1999 public service survey.

The Agency relies on evidence gathered from consultations and exchanges with the Canadian transportation industry to assess its role and its impact on the Canadian economy. The Agency is also requested at times to conduct special studies and to provide advice and recommendations to government. Finally, the Agency, as per Section 42 of the Act, continues to assess the operation of the Act and to note in its Annual Report any difficulties it has encountered in its administration. This will be particularly important over the coming year during the mandated review of the Act.

The Agency's performance expectations are contained in its Chart of Key Results Commitments on the following page.

Chart of Key Results Commitments

Canadian Transportation Agency		
To provide Canadians:	**to be demonstrated by:**	**achievement reported in:**
An administrative tribunal that helps achieve an efficient and accessible Canadian transportation system for all modes under federal jurisdiction	• Sound quasi-judicial decisions made within the statutory time frames	Section II - Decisions - page 6 Also see Annual Report* - pages 43, 44
	• Effective and essential regulation developed through consultation	Section II - Essential Regulation - page 7 Annual Report - pages 22, 29, 30, 32 to 34
	• The protection of consumers and carriers through the administration of an air carrier licensing system, rail certificates of fitness, international air agreements, international air tariffs and a regulatory compliance program	Section II - Protection of Consumers and Carriers - pages 8, 9 Accessible Transportation - pages 9, 10 Annual Report - pages 10, 22, 25 to 28
	• A fair and impartial regime for settling disputes	Section II - General - page 6 Annual Report - page 3
	• Use of alternative dispute resolution mechanisms	Section II - Alternative Dispute Resolution - page 7 Annual Report - pages 18, 19
	• Improved access to the Canadian transportation system for persons with disabilities	Section II - Accessible Transportation - pages 9, 10, 11 Annual Report - pages 31 to 42
	• The issuance of the maximum rate scale for western grain movements before April 30 every year	Section II - Western Grain - page 11 Annual Report - page 14
	• Advice to Government on the assessment of the operation and any difficulties observed in the administration of the *Canada Transportation Act* and other relevant legislation	Section II - Advice to Government - pages 11, 12, 13 Annual Report - Chapter 3 - pages 43 to 50

* The Agency's annual report was tabled in the House of Commons on June 2, 2000 and can be found on the Agency's website www.cta-otc.qc.ca/eng/toc.htm

Performance Accomplishments

General

Demonstrating impartiality, the overriding principle of fair dispute resolution, is rarely easy, given the need of the Agency to engage the Canadian public in its processes. When communicating with parties to inform them of their rights and obligations under the Act, the Agency ensures that all concerned receive the same information and that all Agency activities are conducted and/or applied impartially and broadly.

Communications continued to be an important activity for the Agency, so as to ensure that Canadians understand their rights and obligations, as well as the Agency's role in the federal transportation system. Consultations continued with shippers, carriers, consumers and other levels of government to discuss issues of concern and potential solutions, to develop and distribute guidelines, and to distribute information on a variety of issues.

Decisions

The Act specifies that the Agency must issue decisions within a statutory deadline of 120 days, unless the parties involved agree to an extension. These decisions often have significant implications for transportation across Canada. All decisions and orders can be found on the Agency's website at www.cta-otc.gc.ca. During fiscal year 1999-2000, the Agency issued 1,372 formal decisions and orders, 95% within the statutory deadline.

In 1999, the Agency approved the construction of CN's Edmonton Intermodal Facility. This approval conformed with a Federal Court of Appeal ruling in the same year. The Court confirmed an earlier Agency ruling that all types of rail lines, from main lines through sidings, spurs and yard tracks, were subject to the construction approval process of the Act and to the federal environmental assessment process.

The Agency's statutory Annual Report noted situations where the statutory time limits, which are 60 days for a final offer arbitration process and 120 days for decisions, may provide insufficient time for the Agency to resolve the issue. Such situations could arise from procedural challenges, incomplete applications, legal issues or a complaint indicating a systemic problem in the transportation network. The Agency believes it appropriate to consider alternatives that would allow it, on its own motion, to extend the 120-day limit in such cases where not doing so could cause serious prejudice to one or more parties. Further details of this, and the Agency's assessment of difficulties encountered with the Act, can be found in the 1999 Annual Report and on page 11 of this report.

✔ **One measure, among others, giving an indication of the quality of decisions, is the number of Agency decisions appealed to the Federal Court of Canada and overturned. During the period covered by this report, seven Agency decisions were appealed and none were overturned.**

Alternative Dispute Resolution

In the latter part of 1998-99, the Department of Justice (DOJ) established a special fund to provide financing to departments and agencies wishing to undertake Alternative Dispute Resolution (ADR) initiatives. The Agency's proposal to develop an alternative dispute resolution mechanism through the use of mediation or facilitation tools as well as training for members and staff was accepted. Most of these activities were planned for 1999-2000, and steps were taken to implement an ADR pilot project in the Rail and Marine Branch. This project is intended to test the design of the ADR system in a specific area before expanding mediation to other parts of the Agency. This work will build on the Agency's current approach; that is, whenever possible it tries to help resolve issues without resorting to a legal proceedings and a formal order or decision.

> The Agency met with contending parties at rail sites across Canada to review first hand various disputes, such as noise complaints and crossing disputes, and to find a mutually acceptable solution to their problems. The Agency was able to encourage complete or partial resolution of some contentious issues, without recourse to the formal dispute resolution process.

During 1999-2000 and in order to design a mediation system and implement a pilot project effectively, Agency staff conducted research to understand how other tribunals and government departments conduct mediation and to learn how they design, implement and evaluate their ADR systems. An ADR Committee of industry advisors also helped in the design and implementation of the pilot project.

Agency members and staff began mediation training in April 1999, and continued in advanced courses in early 2000. A core group of trained mediators is now available to conduct mediations.

The Agency started the ADR pilot project in June 2000. The project is expected to run approximately one year. This will allow the Agency to mediate a sufficient number of cases, and to receive ample feedback through surveys, so as to thoroughly test and evaluate all facets of the project.

Essential Regulation

Two major projects pursued during 1999-2000 were the implementation of the Administrative Monetary Penalties Program (AMPs) and the modernization of the *Air Transportation Regulations.*

After extensive public consultation with air carriers, terminal operators, other government departments and interested parties, the Agency introduced the AMPs program in 1999. Through the AMPs program, enforcement officers of the Agency can issue warnings or notices of violation which incorporate fines to air carriers that do not comply with the designated provisions of the Act.

Generally, carriers have the opportunity to take corrective action before a monetary penalty is imposed. However in the most severe cases a monetary penalty, rather than a formal warning, is the first step in the AMPs process. Previously, the Agency could only enforce the law through informal warnings, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecutions. These options were either administrative or judicial; there was no middle ground. While these options remain, the AMPs program provides an additional means of enforcing the law.

The AMPs program allows the Agency to better tailor sanctions to the nature of the violation. Summaries of enforcement actions can be found on the CTA website under Air Transportation.

Although the legal framework for the AMPs program came into force June 11, 1999, in keeping with its commitment to advise and inform interested parties about the program, the Agency did not launch the AMPs program itself until November 15, 1999.

✔ **During 1999-2000, Agency enforcement officers issued 15 warnings to various carriers and facilities regarding infractions, and one notice of violation with an accompanying fine to a carrier.**

Due to airline restructuring, the proposed amendments to the *Air Transportation Regulations*, which will bring the international charter and tariff provisions into line with new government policy, have been delayed.

Protection of Consumers and Carriers

As the Canadian licensing authority for publicly available air services, the Agency:

- issues licences for domestic and international air services
- verifies that Canadian air carriers meet financial requirements as applicable
- ensures that only Canadians operate domestic services or exercise traffic rights granted to Canada in bilateral air agreements
- checks that carriers protect advance payments from charterers so that they can provide refunds to consumers in cases of non-performance
- verifies that carriers have abided by the terms and conditions of carriage as set out in their tariffs

Licences to provide publicly available air services are granted when the Agency is satisfied that the applicant has a Canadian aviation document indicating their ability to maintain safe operations; that they have prescribed insurance coverage; that they have not contravened specific prohibitions regarding the sale of an air service and; where necessary, that they have met certain financial requirements.

In the rail industry, the Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. When the Agency receives an application related to railway construction, it must also assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*.

On the marine side, the Agency reviews applications for use of foreign vessels in the coasting trade of Canada to determine if suitable Canadian vessels are available to provide the service.

In 1999, aviation insurers were refusing to cover Y2K-related claims. Exclusions to coverage began to appear in certificates of insurance filed with the Agency. By working closely with almost 200 aviation insurers, underwriters in the British and U.S. insurance markets, and carriers, the Agency ensured that all licensed air carriers - approximately 1,875 - continued to maintain adequate liability insurance that would not be affected by Y2K-related claims.

Accessible Transportation

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities continues to be one of the Agency's busiest areas of activity. The incidence of disability rises with age and this past year the Agency increased its efforts to inform seniors about accessibility in travel, as part of the International Year of Older Persons.

In June 1999, the Agency released the Ferry Code of Practice, the third such Code for the transportation industry, which establishes equipment accessibility standards for extra-provincial ferry services. These include accessibility standards for passageways, elevators, telephones, public areas, cabins and washrooms. The Code also sets standards for signage and verbal communication.

Codes of Practice are advantageous because the Agency can implement them more quickly than regulations. Moreover, the transportation industry has publicly committed to implementing the Agency's codes, developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers and service providers.

✔ **With the Agency's three codes of practice (Air, Rail and Ferry) and Transport Canada's Bus Code, a code of practice now exists for each federally regulated public transportation mode in Canada.**

The Agency undertook to monitor the industry's application of the Air Code in 1999. To this end, the Agency collected data on industry compliance with this Code; the information is currently being analyzed and will be reported upon publicly in the fall of 2000.

The Agency also collected data in 1999 from air carriers and major airport operators to assess whether they were implementing the 25 recommendations contained in the Communications Barrier Report, released by the Agency in 1997. The results of the analysis will be used in the development of a Code of Practice on communication issues in the federal transportation network. In addition, the Agency had planned to conduct another extensive survey to determine the main problems that persons with disabilities still face when travelling. This survey was done over the summer of 2000 and the results are expected by the end of the calendar year.

The Agency works with industry, such as Air Canada and VIA Rail, and citizens groups, such as the Council of Canadians with Disabilities and One Voice Seniors, in developing its Codes of Practice. For a list of all organizations that form the Agency's Advisory Committee, please see the 1999 Annual Report.

In 1998, the Agency produced a booklet entitled *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities*. The booklet provides useful information and tips to persons with disabilities in planning air travel. Since its release, more than 30,000 copies have been distributed. The high demand for the guide illustrates the great success of this initiative. The Agency wanted to find out whether the air travel guide was responding to the needs of travelers with disabilities. In 1999, it asked many recipients of the guide to evaluate the publication's clarity and comprehensiveness. Of those surveyed, 83 percent were people with disabilities and 93 percent of those individuals had travel experience.

The vast majority of travellers with disabilities who had travelled by plane since receiving a copy of the guide said they had used the guide to plan their trip; 97% of respondents said they felt more confident about travelling thanks to the Agency's guidebook; 98% would recommend it to their friends or families.

The Agency also prepared a checklist for travel agents to enable them to better meet the needs of persons with disabilities. Twenty-four presentations were made across Canada to publicize this checklist, which met with favourable reviews among industry representatives.

Last year, the Agency received 72 complaints from travellers with disabilities and issued 74 decisions. They can be found on the website at www.cta-otc.gc.ca. Several investigations by the Agency resulted in corrective measures for all future travellers. Examples of these can be found in the Agency's 1999 Annual Report.

Western Grain

Each year, the Agency sets the maximum rate scale for the railway movement of western grain for the next crop year, as specified in the Act. The rates are adjusted annually to reflect changes in inflation and reductions in grain-dependent branch line mileage where service has been discontinued. The Agency consults extensively with parties in the grain handling and transportation industry in establishing these rates.

During 1999-2000, the government continued its review of the grain transportation and handling system. As a result of the review and consultations undertaken by the former Supreme Court Justice Willard Estey, Mr. Arthur Kroeger was appointed in May 1999 to discuss Justice Estey's recommendations with system participants.

As part of this process, Mr. Kroeger asked the Agency to prepare a report on the railways' levels of costs and productivity gains regarding the movement of western grain. For this, the Agency consulted with the railways for the required information, performed necessary audits, developed methods to estimate costs and productivity levels, and prepared and presented its results. The Agency's work provided a solid basis for the formulation of Mr. Kroeger's recommendations regarding policy reform to western grain rate regulation. This report was provided to the Minister of Transport in September 1999, recommending, among other things, how a future cap on railway grain revenues might be implemented.

In May, the government announced legislation which will reduce grain transportation costs to producers by an estimated $178 million a year. The 2000-2001 crop year rates, announced in April 2000 by the Agency, will therefore not take effect because of this legislation, which established a new rate-setting process. Legislated reforms also include changes to the rail provisions of the Act affecting Final Offer Arbitration, rail line transfer and discontinuance, and level of service complaints. These changes will likely increase the Agency's workload and alter established procedures.

Advice to Government

Review of the Act

The Agency provides an annual report to Parliament on the assessment of the Act and any difficulties encountered in its administration. Some of the difficulties stated in its 1999 report are:

- certain situations where the time limits for making decisions - 60 days for Final Offer Arbitration (FOA) and 120 days for most other decisions - are problematic;
- problems associated with FOA;
- the need for clarification as to what facilities can be constructed by rail companies within approval-exempted limits;
- concern over certain provisions in the transfer and discontinuance of railway lines;
- certain problems with the Act related to the net salvage value of a railway line;
- the broad scope of Section 59 of the Act, which prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service;
- the broad application of Section 64 of the Act, which requires that a carrier wishing to discontinue or reduce domestic service at a particular point give at least 60 days notice.

Currently, the Agency is working towards improving the administrative process. For instance, with regard to FOA, reviewing its methods for selecting arbitrators and publishing summaries of decisions dealing with procedural challenges will help the Agency in both streamlining the proceedings and in increasing public understanding of FOA. In addition, the Agency meets with interested parties to discuss ways to improve the process for the investigation of railway operations complaints.

Extraordinary Advice

The Agency was also called upon in 1999-2000 to provide advice on several important issues which will eventually reshape the transportation environment. These were the Western Grain Transportation (see page 11), Marine Pilotage Review and Airline Restructuring.

Marine Pilotage Review

The *Pilotage Act* established the Atlantic, Laurentian, Great Lakes, and Pacific Pilotage Authorities. Each of these is a Crown corporation with a statutory responsibility to provide a safe and efficient pilotage service in its geographic region. Under Part 7 of the *Canada Marine Act* (CMA), the Minister of Transport was required to review specific pilotage issues and in August 1998, the Minister appointed the Agency to conduct the review in accordance with his terms of reference.

The review included extensive consultations with hundreds of interested parties, including the pilotage authorities, pilots, associations representing shipping lines and shippers, ports and terminal operators, officials from the federal and provincial governments, and other users with an interest in pilotage.

The Agency produced a report, filed with the Minister in August 1999, containing 21 recommendations designed to improve the pilotage system for all parties.

In November 1999, the Minister tabled his report containing his endorsement of the

Agency's 21 recommendations. The Minister directed the pilotage authorities to comply with the Agency's recommendations by an established deadline.

✔ **Once in effect, several Agency recommendations, such as the elimination of mandatory docking pilots or the implementation of a risk-based methodology for designating or re-assessing compulsory pilotage areas, may see significant economic savings for marine carriers and shippers while protecting Canadian waters.**

Airline Restructuring

Recognizing that Canadian Airlines was facing serious financial difficulties, in August 1999, the government issued an order under section 47 of the Act which suspended the conspiracy provisions of the *Competition Act*. Following this announcement, three restructuring proposals were made by Onex Corporation and Air Canada. During this period, Agency staff gathered draft documents relating to these proposals so that the Agency would be in a position to promptly issue a Canadian ownership compliance ruling, if and when necessary. In addition, under the legislation proposed in October 1999, the Agency would be involved in price regulation and would have a role in the approval of any merger.

The Agency provided advice and assistance, when requested by Transport Canada, on the drafting of legislative amendments to reflect the Minister's policy framework. The Agency also took steps to administer changes to the air transport regulatory regime resulting from the new legislation.

✔ **In late 1999, the Agency began a Canadian ownership review of Air Canada and Canadian Airlines related to their restructuring plans. This review, finalized May 1, 2000, found that notwithstanding the financial ties between Air Canada and several entities, notably United Air Lines and Lufthansa, Air Canada would continue to be Canadian-owned as defined in section 55 of the Act. The relevant restructuring legislation, Bill C-26, passed in June 2000, and came into force July 5.**

Section III: Financial Performance

Financial Performance Overview

As with most administrative tribunals, approximately 80% of the Agency's expenditures are related to personnel costs. The Agency does not have any major capital projects. Other operating expenditures relate to the delivery of the Agency activities and range from the costs associated with holding public hearings to ensuring that Agency employees have the proper electronic tools to do their job.

Financial Summary Tables

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program.

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)				
		1999-2000		
Vote		Planned Spending	Total Authorities[1]	Actual
	Canadian Transportation Agency			
30	Operating expenditures	18,380	*19,401*	**19,122**
(S)	Spending of proceeds of the disposal of surplus Crown assets	0	*2*	**0**
(S)	Statutory Grants and Contributions	4	*4*	**4**
(S)	Contributions to employee benefit plans	2,725	*3,149*	**3,149**
	Total Agency	**21,109**	***22,556***	**22,275**

1. Includes Supplementary Estimates of $1,021,000 mainly relating to collective agreement compensation.

Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Canadian Transportation Agency	1999-2000 (thousands of dollars)		
	Planned	Total Authorities	Actual
FTE's	249	*249*	**249**
Operating *	20,021	*21,468*	**21,566**
Capital	1,084	*1,084*	**705**
Statutory Grants and Contributions	4	*4*	4
Total Net Expenditures	21,109	*22,556*	**22,275**
Cost of services provided by other departments	2,426	*2,426*	**2,577**
Net Cost of the Program	23,535	*24,982*	**24,852**

* includes Contributions to employee benefit plans

Table 3 - Historical Comparison of Planned Spending to Actual Spending

thousands of dollars	Actual 1997-98[1]	Actual 1998-99	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Canadian Transportation Agency	**56,709**	**21,365**	**21,109**	**22,556**	**22,275**

1 Includes Supplementary Estimates of $35 million relating to final adjustments to subsidy payments that used to be made under the *National Transportation Act, 1987* and the *Railway Act*. Both of these subsidy programs were eliminated with the coming into force of the *Canada Transportation Act* on July 1, 1996.

Table 4 - Capital Spending

thousands of dollars	Actual 1997-98	Actual 1998-99	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Canadian Transportation Agency	**1,359**	**631**	**1,084**	**1,084**	**705**

Section IV: Overview

Mandate, Vision and Mission

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal responsible for making decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. The Agency's mandate to make decisions extends to issuing licences to rail and air carriers, and includes a dispute resolution authority over some transportation rate and service complaints. The Agency has the legislative authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally-regulated transportation network. The Agency is also responsible for implementing transportation policy as established by Parliament in the Act and is the Aeronautical Authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers. Simply put, whereas Transport Canada regulates transportation safety and provides policy support to the Minister, it is the Agency that actually sees to the proper application and enforcement of the Act.

The Agency is an economic regulator and uses its regulatory authority in conjunction with its dispute resolution powers only when fair and reasonable service does not result from market forces. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. The Agency maintains its quasi-judicial independence, while still acting as an educator and facilitator in the Canadian transportation industry.

Because the Agency's investigative powers are complaint-driven and reactive, it has taken steps to reach and consult with more and more shippers, carriers and travellers to listen to them and to explain its roles and responsibilities.

Mission Statement

> Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Business Line, Organization and Program Composition

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency Program. It is divided into four sub-business lines: Members and Regulatory Support, Rail and Marine Transportation, Air and Accessible Transportation and Corporate Management.

The Agency exercises its powers through a Chairman, a Vice-Chairman and up to five full-time and three temporary Members, all appointed by the Governor in Council. Currently, there are seven members including the Chairman, Vice-Chairman, four full-time Members and one temporary Member. The Agency has two program branches: Rail

and Marine; and Air and Accessible Transportation. In addition, a Legal and Secretariat services branch and a Corporate Management branch support the overall program.

The Headquarters of the Agency are in the National Capital Region. However, to support enforcement activities with respect to air and accessible transportation, the Agency also has field offices in Moncton, Montreal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

Section V: Other Information

A. Agency Annual Reports

Annual Report 1997 (covering the period January 1 - December 31, 1997)
Annual Report 1998 (covering the period January 1 - December 31, 1998)
Annual Report 1999 (covering the period January 1 - December 31, 1999

Available on Internet: www.cta-otc.gc.ca

B. Contacts for Further Information

Postal Address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta-otc.gc.ca

Performance Area	Contact Name	Title	Telephone number & Internet address
Regulatory Support	Marie-Paule Scott, Q.C.	General Counsel and Secretary	(819) 953-6698 marie-paule.scott@CTA-OTC.X400.gc.ca
Air and Accessible	Gavin Currie	Director General	(819) 953-5074 gavin.currie@CTA-OTC.X400.gc.ca
Rail and Marine	Seymour Isenberg	Director General	(819) 953-4657 seymour.isenberg@CTA-OTC.X400.gc.ca
Corporate Activities	Joan MacDonald	Director General	(819) 997-6764 joan.macdonald@CTA-OTC.X400.gc.ca
Planning	Luc Gaudet	Director	(819) 953-2829 luc.gaudet@CTA-OTC.X400.gc.ca
Communications	Michel Hébert	Director	(819) 953-7666 michel.hebert@CTA-OTC.X400.gc.ca

C. Legislation Administered

The Agency has primary responsibility for:

Canada Transportation Act *S.C. 1996, c. 10*

The Agency shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Access to Information Act	*R.S.C. 1985, c. A-1*
Budget Implementation Act, 1995	*S.C. 1995, c. 17*
Budget Implementation Act, 1996	*S.C. 1996, c. 18*
Canada Marine Act	*S.C. 1998, c. 10*
Canadian Environmental Assessment Act	*S.C. 1992, c. 37*
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	*S.C. 1996, c. 20*
Coasting Trade Act	*S.C. 1992, c. 31*
Energy Supplies Emergency Act	*R.S.C. 1985, c. E-9*
Financial Administration Act	*R.S.C. 1985, c. F-11*
Pilotage Act	*R.S.C. 1985, c. P-14*
Railway Relocation and Crossing Act	*R.S.C. 1985, c. R-4*
Railway Safety Act	*R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)*
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	*R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)*

D. Topical Index

A

Accessible Transportation 2, 9-11, 17
Administrative Monetary Penalties 2, 7, 8
Air Transportation 3, 17
Air Transportation Regulations 2, 7, 8
Airline Restructuring 1-3, 12, 13
Alternative Dispute Resolution 2, 4, 7
Annual Report 1, 4, 6, 10, 11, 19

C

Canada Marine Act 12
Certificates of fitness 2, 9
Code of Practice 2, 9, 10
Consumer Complaints 11

F

Final Offer Arbitration 4, 6, 12

G

Grain Review 1, 2, 4, 11, 12
Grain Transportation 4, 11
Guides, pamphlets 10

I

International Charters 2, 8

L

Licensing 8, 9, 17

M

Marine Transportation 3, 9, 12, 17

P

Pilotage 1, 2, 12
Protection of Consumers 2, 8, 9

R

Rail Transportation 3, 17
Rate scale 2, 11
Review of the Act 4-6, 11

S

Senior citizen/older persons 9

BUDGET DES DÉPENSES

Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/31-2000
ISBN 0-660-61425-1

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

OTC·CTA

Rapport de rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2000

L'hon. David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports

Table des matières

Partie I : Message du Président 1
Sommaire 2

Partie II : Rendement de l'Office 5
Contexte socioéconomique 5
Objectif 5
Priorités stratégiques 5
Facteurs socioéconomiques 5
Attentes en matière de rendement 6
Tableau des principaux engagements en matière de résultats 7
Réalisations en matière de rendement 8
Général 8
Décisions 8
Règlement extrajudiciaire des différends 9
Réglementation essentielle 10
Protection des consommateurs et des transporteurs 11
Transports accessibles 12
Transport du grain de l'Ouest 14
Conseils au gouvernement 14
Examen de la Loi 14
Conseils spéciaux 15
Examen du pilotage maritime 15
Restructuration des lignes aériennes 16

Partie III : Information financière 17
Aperçu du rendement financier 17
Tableaux financiers récapitulatifs 17

Partie IV : Aperçu 19
Mandat, vision et mission 19
Énoncé de mission 19
Secteur d'activité, organisation et composition du programme 19

Partie V : Renseignements supplémentaires 21
A. Rapports annuels de l'Office 21
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 21
C. Lois appliquées 21
D. Index 23

Partie I : Message du Président

À titre d'organisme de réglementation équitable et soucieux de transparence et à titre de tribunal quasi judiciaire chargé de l'administration des lois fédérales sur le transport et de prendre des décisions sur une grande diversité de questions touchant les transports ferroviaire, aérien et maritime au Canada, l'Office des transports du Canada (l'Office) joue un rôle important dans le réseau de transport du Canada. Il aide les fournisseurs et les utilisateurs des services à régler efficacement leurs différends de façon extrajudiciaire. Au cours de l'exercice 1999-2000, l'Office a rendu un certain nombre de décisions (voir page 8) qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports.

Le contexte des transports ne cesse d'évoluer et l'Office a continué de collaborer étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs du réseau de transport canadien pour relever les nombreux défis et pour aider à garder ce réseau efficace et accessible.

Les décisions et la réglementation auront toujours un rôle important, mais l'Office estime qu'il est préférable de résoudre les problèmes avant qu'ils n'atteignent le stade d'un différend officiel et n'influent sur le fonctionnement efficace du réseau. L'Office a renforcé son rôle de facilitateur au sein du réseau afin de résoudre les questions à l'amiable dans la mesure du possible.

J'ai le plaisir d'annoncer que l'expertise de l'Office a été mise à contribution en réponse à des demandes de conseils, plus particulièrement en ce qui a trait au pilotage maritime, à la récente réforme du système de transport du grain de l'Ouest et à la restructuration des lignes aériennes. Les modifications législatives qui ont accompagné ces deux derniers événements auront une incidence sur les responsabilités de l'Office.

D'autres changements découleront de l'examen de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) en cours. Notre évaluation annuelle du fonctionnement de la Loi, contenue dans le Rapport annuel de l'Office, renferme des renseignements qui seront utiles au groupe d'examen.

Je crois que l'Office s'est bien adapté aux conditions changeantes de l'industrie des transports en réglementant lorsque nécessaire tout en assurant un accès juste et équitable à tous les Canadiens. Il continue d'assumer une fonction importante en offrant une tribune pour la résolution des différends tout en rehaussant sa visibilité et son rôle de facilitateur. Je crois que le présent rapport illustrera la contribution de l'Office à un réseau de transport sain et accessible.

Marian L. Robson

Sommaire

Objectifs	Moyen	Résultats
Décisions judicieuses dans les délais prescrits	processus quasi judiciaire	95 p. 100 des 1 372 décisions et arrêtés ont été émis dans les délais législatifs; quant aux autres, le délai a été prolongé avec l'accord des parties
Réglementation efficace et essentielle	consultations régulières avec les parties intéressées	les clients ont contribué à la création du programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP); la mise à jour du *Règlement sur les transports aériens* a été reportée en raison surtout des questions touchant la restructuration des lignes aériennes
Protection des consommateurs et des transporteurs	système de délivrance des licences des transporteurs aériens; accords aériens internationaux; tarifs aériens internationaux; programme de conformité aux règlements; certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer	278 licences ont été délivrées à des transporteurs aériens et 1 639 permis d'affrètement ont été accordés; 70 accords administrés; 2 827 tarifs aériens ont été examinés; on a assuré la conformité des 1 875 transporteurs en ce qui a trait à l'assurance-responsabilité pour l'an 2000; des avertissements ou des amendes ont été donnés à 16 transporteurs ou installations en vertu du programme de SAP; cinq certificats d'aptitude ont été délivrés à des chemins de fer
Mise en œuvre de moyens de règlement extrajudiciaire des différends	élaboration du programme pilote de règlement extrajudiciaire des différends	création du comité de règlement extrajudiciaire des différends composé de conseillers de l'industrie; formation en médiation et début du projet pilote en juin 2000
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	enquête sur les plaintes; élaboration du Code de pratiques; éducation du public	résolution de 74 plaintes; publication du Code sur l'accessibilité des traversiers; niveau élevé de satisfaction parmi les utilisateurs des publications de l'Office; forte demande pour les publications et les présentations de l'Office

Objectifs	Moyen	Résultats
Publication d'un barème des taux maximaux pour le mouvement du grain de l'Ouest avant le 30 avril chaque année	respect des procédures d'établissement des coûts de l'Office	barème publié le 26 avril 2000
Conseils au gouvernement sur la *Loi sur les transports au Canada* et sur d'autres demandes particulières comme l'examen du pilotage maritime, l'examen du grain et la restructuration des lignes aériennes	examen annuel du fonctionnement de la Loi; étude du mouvement du grain; examen du pilotage; restructuration des lignes aériennes	plusieurs problèmes liés à la Loi ont été identifiés; commentaires sur le rapport de Arthur Kroeger sur le transport du grain de l'Ouest des changements au système de pilotage ont été recommandés; conseils sur la restructuration des lignes aériennes

Partie II : Rendement de l'Office

Contexte socioéconomique

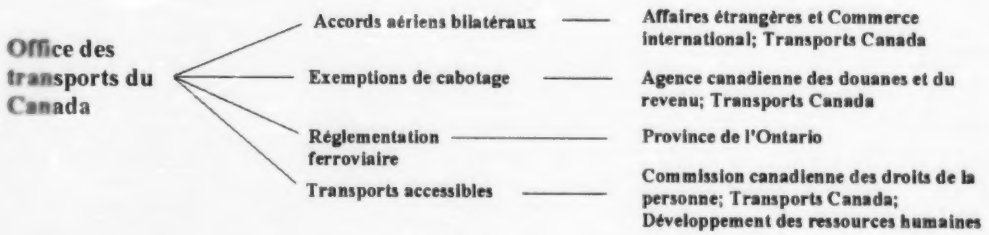
Objectif

L'Office contribue à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Priorités stratégiques

À mesure que l'industrie des transports évoluait pour atteindre l'environnement déréglementé que nous connaissons aujourd'hui, l'orientation gouvernementale s'écartait de la « réglementation automatique » en faveur de la « réglementation nécessaire ». Dans la mesure du possible, les lois du marché devraient s'exercer librement, un principe que l'Office reconnaît dans l'exécution du mandat qu'on lui a confié.

Au cours du dernier exercice et des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque cela est possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la Loi. À cette fin, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires co-exécutants.



Facteurs socioéconomiques

Depuis 1996, date de l'entrée en vigueur de la Loi, l'industrie des transports de compétence fédérale - ferroviaire, aérien et maritime - a évolué en réponse à l'intention énoncée du gouvernement voulant que les forces du marché dictent davantage la structure et la compétitivité.

Les alliances aériennes internationales et la compétitivité mondiale croissante font en sorte que les gouvernements doivent concentrer leurs efforts sur la nécessité d'une nouvelle interprétation de la législation et des accords bilatéraux, comme en témoigne, en 1999-2000, la fusion entre Air Canada et les Lignes aériennes Canadien.

En ce qui concerne l'industrie ferroviaire, les importants fusionnements, la rationalisation et la nouvelle loi ont tous eu une influence sur les activités de l'Office. L'an dernier, le gouvernement a poursuivi son examen du transport et du système de manutention du grain au Canada, examen pour lequel l'Office a publié un *Rapport sur le mouvement du grain de l'Ouest*. À la fin mai 2000, le gouvernement a adopté des modifications à la loi visant le système de transport et de manutention du grain. Ces amendements influeront sur les responsabilités de l'Office en matière de plafond des recettes, d'arbitrage et d'embranchements.

Le ministre a nommé un groupe d'experts, le 1er juillet 2000, chargé de procéder à l'examen de la Loi et de la législation connexe, conformément aux prescriptions législatives. L'Office rendra son expertise disponible à l'appui de cet examen, y compris l'information qu'il a accumulée au cours de ses propres évaluations de l'effet de la Loi.

À mesure qu'évoluent le secteur des transports et la législation connexe, l'Office s'adaptera au moyen de diverses méthodes afin de créer un contexte dans lequel les transporteurs canadiens pourront se faire concurrence et prospérer au pays et à l'échelle internationale.

Attentes en matière de rendement

Afin de faire face aux changements rapides dans le réseau de transport, l'Office vise à devenir plus souple et réceptif et à prendre des décisions rapidement et équitablement. Voyant l'intérêt de régler les problèmes au tout début, l'Office a entrepris de poursuivre l'élaboration de nouvelles méthodes de règlement des différents et d'informer tous les intervenants de leurs droits et obligations.

Dans ses rapports annuels au Parlement, l'Office s'est engagé à concentrer ses efforts afin d'assurer la qualité de l'exécution de ses programmes et de l'évaluation de la Loi. Au cours du dernier exercice, l'Office a continué de se concentrer sur ses employés, sur l'élaboration des profils de compétence et de la formation s'y rattachant et sur les réponses à donner aux questions soulevées dans le sondage de la Fonction publique de 1999.

L'Office ne peut que s'en remettre à l'évidence mise en relief lors des consultations et des échanges de communications avec les intervenants de l'industrie des transports au Canada afin d'être en mesure d'évaluer son rôle et son incidence sur l'économie canadienne. On demande parfois à l'Office de mener des études spéciales et de donner des conseils et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement. Finalement, l'Office, en vertu de l'article 42 de la Loi, continue d'évaluer l'effet de la Loi

et de souligner dans son rapport annuel les difficultés qu'il rencontre dans son administration. Cela se révélera particulièrement important au cours de l'année qui vient lors de l'examen de la Loi.

Le Tableau des principaux engagements en matière de résultats ci-dessous résume les attentes en matière de rendement de l'Office.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	**Qui se manifeste par :**	**Réalisation signalée dans :**
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible	• La prise de décisions judicieuses à l'intérieur des délais prescrits par la Loi	Partie II - Décisions - pages 8, 9 Voir aussi le Rapport annuel* - pages 50, 51
	• L'élaboration, par l'entremise de consultations, d'une réglementation efficace et essentielle	Partie II - Réglementation essentielle - page 10, 11 Rapport annuel - pages 26, 35 à 38
	• La protection des consommateurs et des transporteurs en administrant un système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, un système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, des accords et des tarifs aériens internationaux et un programme d'application des règlements	Partie II - Protection du consommateur et des transporteurs - page 11, 12 Transports accessibles - pages 11, 12, 13 Rapport annuel - pages 12, 26, 29 à 33
	• Un mécanisme équitable et impartial de règlement des différends	Partie II - Général - page 8 Rapport annuel - page 4
	• L'utilisation de moyens alternatifs pour régler les différends	Partie II - Règlement extrajudiciaire des différends - pages 9, 10 Rapport annuel - pages 21, 22
	• L'amélioration de l'accès au système de transport du Canada pour les personnes ayant une déficience	Partie II - Transports accessibles - pages 12, 13 Rapport annuel - pages 36 to 49

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	**Qui se manifeste par :**	**Réalisation signalée dans :**
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)	• L'établissement du barème annuel des taux maximaux pour le transport du grain de l'Ouest avant le 30 avril de chaque année	Partie II - Transport du grain de l'Ouest - page 14 Rapport annuel - pages 16 et 17
	• Des conseils au gouvernement quant à l'évaluation de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci et d'autres lois connexes	Partie II - Conseils au gouvernement - pages 14, 15, 16 Rapport annuel - Chapitre 3 - pages 50 à 58

* Le Rapport annuel de l'Office a été déposé à la Chambre des communes le 2 juin 2000. On peut le trouver sur le site Web de l'Office au www.cta-otc.gc.ca/fre/toc.htm.

Réalisations en matière de rendement

Général

Il est rarement facile de faire preuve d'impartialité, le principe fondamental de tout règlement équitable d'un différend, dans la mesure où l'Office doit faire participer le public canadien aux processus. Lorsqu'il communique avec les parties pour les informer de leurs droits et obligations en vertu de la Loi, l'Office fait en sorte de fournir la même information à tous les intéressés et de conduire ou d'appliquer toutes ses activités de façon impartiale et générale.

Les communications ont continué d'être un important volet des activités de l'Office afin de s'assurer que les Canadiens comprennent bien leurs droits et leurs obligations, ainsi que le rôle de l'Office dans le système de transport fédéral. Des consultations se sont poursuivies avec les expéditeurs, les transporteurs, les consommateurs et d'autres paliers de gouvernement afin de discuter de différentes questions et de leurs solutions possibles, d'élaborer et de diffuser des lignes directrices et de diffuser de l'information sur diverses questions.

Décisions

La Loi prévoit que l'Office doit rendre ses décisions dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Ces décisions ont souvent des incidences importantes sur le transport dans tout le Canada. Toutes les décisions et les arrêtés sont affichés sur le site Web de l'Office au www.cta-otc.gc.ca. Au cours de l'exercice 1999-2000, l'Office a rendu 1 372 décisions et arrêtés officiels dont 95 p. 100 ont respecté le délai prescrit.

En 1999, l'Office a approuvé la construction des installations intermodales du CN à Edmonton. Cette approbation était conforme à une décision de la Cour d'appel fédérale rendue la même année et qui appuyait une décision antérieure de l'Office selon laquelle toute ligne de chemin de fer, qu'il s'agisse d'embranchements, de voies d'évitement, d'épis ou de voies de cour de triage, était assujettie à la procédure d'approbation des travaux de construction prescrite par la Loi ainsi qu'à la procédure d'évaluation environnementale du gouvernement fédéral.

Dans son rapport annuel, qu'il doit déposer en vertu de la Loi, l'Office a indiqué des cas où les délais prescrits, 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage, et 120 jours pour rendre les décisions, peuvent s'avérer insuffisants pour que l'Office puissent résoudre les litiges. Ce serait le cas notamment de contestations de procédures, de demandes incomplètes, de questions juridiques ou d'une plainte concernant un problème systémique dans le réseau de transport. L'Office croit qu'il est bon d'envisager d'autres solutions qui lui permettraient de prolonger, de son propre chef, le délai de 120 jours dans les dossiers où l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties. On trouvera d'autres détails à ce sujet ainsi qu'une évaluation par l'Office des difficultés que pose la Loi dans le rapport annuel de 1999 et à la page 14 du présent rapport.

✔ **Une autre mesure, entre autres, qui donne une indication de la qualité des décisions prises par l'Office, est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour fédérale du Canada et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, sept décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour et aucune n'a été renversée par celle-ci.**

Règlement extrajudiciaire des différends

Dans la dernière partie de 1998-1999, le ministère de la Justice a établi un fonds spécial afin de financer les ministères et organismes qui souhaitent utiliser des moyens de règlement extrajudiciaire des différends. La proposition de l'Office visant à créer un nouveau mécanisme de règlement des différends en ayant recours à la médiation ou à la facilitation et en formant les membres et le personnel a été acceptée. La plupart de ces activités ont été planifiées pour 1999-2000 et des mesures ont été prises pour mettre en œuvre un projet pilote de règlement extrajudiciaire des différends au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Ce projet mettra à l'essai la conception du système de règlement extrajudiciaire des

L'Office a réuni les parties à des sites ferroviaires au Canada pour étudier directement leurs divers différends, p. ex. les plaintes sur le bruit et les différends relatifs aux passages à niveau, et dans le but d'en arriver à des solutions mutuellement acceptables. L'Office a été en mesure de favoriser la résolution complète, ou du moins partielle, de certaines questions en litige sans avoir recours au processus formel de règlement des différends.

différends dans un secteur précis avant d'appliquer la médiation à d'autres secteurs d'activités de l'Office. Ce travail s'inspirera de la démarche actuelle de l'Office qui consiste, dans la mesure du possible, à essayer de résoudre les questions sans recourir à des actions juridiques et à un arrêté ou une décision formelle.

En 1999-2000, pour concevoir le mécanisme de médiation et réussir la mise en œuvre d'un projet pilote, le personnel de l'Office a effectué des recherches sur la façon dont d'autres tribunaux administratifs et ministères gouvernementaux exercent leur rôle de médiateur et procèdent à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends. Un Comité de règlement extrajudiciaire des différends composé de conseillers de l'industrie a également contribué à la conception et à la mise en œuvre du projet pilote.

En avril 1999, les membres et le personnel de l'Office ont assisté à une séance de formation sur la médiation et ont suivi des cours avancés au début 2000. Un groupe cadre de médiateurs peut d'ores et déjà offrir des services de médiation.

L'Office a débuté le projet pilote en juin 2000 et les travaux s'échelonneront sur environ une année. L'Office pourra ainsi recourir à la médiation dans un certain nombre de cas et recueillir des commentaires recueillis par voie de sondages ce qui lui permettra d'éprouver et d'évaluer à fond tous les aspects du nouveau mécanisme.

Réglementation essentielle

Les deux grands projets de 1999-2000 ont été la mise en œuvre du Programme des sanctions administratives pécuniaires (SAP) et la modernisation du *Règlement sur les transports aériens*.

Après avoir tenu de vastes consultations avec les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux, des ministères et d'autres parties intéressées, l'Office s'est doté d'un programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP) en 1999. Dans le cadre de ce programme, les agents verbalisateurs de l'Office peuvent désormais émettre des avertissements ou des procès-verbaux de violation ou encore imposer des amendes aux transporteurs aériens qui ne respectent pas certaines dispositions de la Loi.

En général, les transporteurs ont la possibilité de prendre des mesures correctives avant qu'une sanction pécuniaire soit imposée. Mais dans les cas les plus graves, le processus des SAP prévoit l'imposition d'une sanction pécuniaire plutôt qu'un avertissement. Auparavant, l'Office ne pouvait faire appliquer la Loi que par des avertissements non officiels, des ordonnances d'interdiction, des suspensions ou annulations de licence et des poursuites. Ces options, à caractère soit

> Le Programme de SAP permet à l'Office de mieux adapter les sanctions à la nature de l'infraction. On résume sur le site Web de l'OTC (sous transport aérien) les mesures d'application.

administratif, soit judiciaire, laissaient peu de place aux mesures intermédiaires, et bien qu'il soit toujours possible de les appliquer, les SAP offrent un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

Bien que le cadre juridique du programme des SAP soit entré en vigueur le 11 juin 1999, dans le but de respecter son engagement d'aviser au préalable les parties intéressées du lancement du programme, le programme des SAP lui-même n'est entré en vigueur que le 15 novembre 1999.

✔ **En 1999-2000, les enquêteurs de l'Office ont délivré 15 avertissements à divers transporteurs et installations au sujet d'infractions et un avis d'infraction accompagné d'une amende à un transporteur.**

En raison de la restructuration de l'industrie du transport aérien, le projet d'amendement du *Règlement sur les transports aériens* qui permettra de faire concorder les dispositions d'affrètement et des tarifs internationaux et la nouvelle politique gouvernementale a été reporté.

Protection des consommateurs et des transporteurs

À titre d'autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public, l'Office :

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- vérifie que les transporteurs aériens canadiens répondent aux exigences financières applicables;
- veille à ce que seuls des Canadiens offrent des services intérieurs ou exercent des droits de trafic accordés au Canada dans le cadre d'accords bilatéraux;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non exécution;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs.

Les licences pour les services aériens offerts au public sont accordées lorsque l'Office est convaincu que le demandeur est titulaire d'un document d'aviation canadien indiquant sa capacité à assurer des opérations en toute sécurité, qu'il a souscrit l'assurance

En 1999, les assureurs aéronautiques ont refusé d'assurer les dommages qui découleraient du passage à l'an 2000. Des exclusions de ces risques ont commencé à apparaître dans les attestations d'assurance déposées auprès de l'Office. En travaillant étroitement avec les quelque 200 assureurs aéronautiques sur les marchés de l'assurance britanniques et américains et les transporteurs, l'Office a fait en sorte que les transporteurs aériens détenteurs de licence - soit environ 1 875 - continuent de posséder une assurance responsabilité suffisante qui ne serait pas touchée par les sinistres liés à l'an 2000.

prescrite, qu'il n'a pas contrevenu aux interdictions concernant la vente d'un service aérien et, au besoin, qu'il a satisfait à certaines exigences financières.

Dans l'industrie ferroviaire, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante. Lorsque l'Office reçoit une demande au sujet de la construction d'un chemin de fer, il doit également évaluer les effets environnementaux éventuels en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*.

Du côté maritime, l'Office examine les demandes d'utilisation de navires étrangers pour le cabotage au Canada afin de savoir s'il existe des navires canadiens qui conviennent pour assurer ce service.

Transports accessibles

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office et est demeurée l'une des sphères d'activité les plus chargées. L'incidence des déficiences augmente avec l'âge et, l'an dernier, l'Office a intensifié ses efforts en ce qui concerne l'information des personnes âgées au sujet du transport accessible, dans le cadre de l'année internationale des personnes âgées.

En juin 1999, l'Office a publié le Code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers, le troisième de ce genre pour l'industrie du transport qui fixe des normes pour l'accessibilité du matériel sur les services de traversiers extra-provinciaux. Il s'agit entre autres de normes d'accessibilité pour les coursives, les ascenseurs, les téléphones, les zones publiques, les cabines et les toilettes, de même que de normes relatives à la signalisation et aux communications orales.

Les codes de pratiques offrent à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements. En outre, l'industrie des transports s'est publiquement engagée à appliquer les codes de l'Office, élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

✔ **Si l'on compte les trois codes de pratiques de l'Office (transports aérien, ferroviaire et par traversier) et le Code des autocaristes de Transports Canada, il existe maintenant un code de pratiques pour chacun des modes de transport canadiens relevant de la compétence fédérale.**

En 1999, l'Office a commencé la surveillance de l'application du code de transport aérien dans l'industrie. À cette fin, il a recueilli des données sur le respect du Code dans

l'industrie. L'analyse de ces renseignements se poursuit et il en sera rendu compte à l'automne de l'an 2000.

L'Office fait appel à l'industrie, comme Air Canada et VIA Rail, et à des groupes de citoyens, comme le Conseil des Canadiens avec déficiences et La Voix - Le réseau des aînés, pour élaborer ses codes de pratiques. Pour obtenir une liste des organisations qui constituent le Comité consultatif de l'Office veuillez consulter le Rapport annuel de 1999.

En 1999, l'Office a aussi recueilli des données auprès des transporteurs aériens et des exploitants des grands aéroports pour déterminer s'ils observent les 25 recommandations du rapport Entraves à la communication, publié par l'Office en 1997. Les résultats de l'analyse serviront à élaborer un code de pratiques sur les questions de communication au sein du réseau de transport fédéral. En outre, l'Office avait prévu conduire un autre sondage élaboré pour déterminer les principaux problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent. Ce sondage a débuté pendant l'été 2000 et les résultats sont prévus vers la fin de l'année civile.

En 1998, l'Office a produit un livret intitulé *Être maître de la situation - Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Les personnes ayant une déficience qui planifient un voyage peuvent y trouver une foule d'information et de renseignements utiles. On a distribué plus de 30 000 exemplaires depuis sa parution, ce qui montre clairement le succès de cette initiative. L'Office désirait savoir si le guide répondait aux besoins de ces passagers; c'est pourquoi, en 1999, il a demandé à plusieurs personnes qui l'avaient reçu d'en évaluer la clarté et la complétude. Des personnes sondées, 83 p. 100 étaient des personnes ayant une déficience, dont 93 p. 100 des passagers.

Une vaste majorité de passagers ayant une déficience et ayant voyagé par avion après avoir reçu le guide ont indiqué l'avoir utilisé pour planifier leur voyage, tandis que la presque totalité d'entre eux (97 p. 100) a indiqué que le guide avait renforcé leur sentiment de confiance à l'occasion de leurs déplacements; 98 p. 100 des personnes sondées ont indiqué qu'elles recommanderaient le guide à un ami ou à un parent.

L'Office a également préparé une liste de vérification à l'intention des agences de voyage afin de leur permettre de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Vingt-quatre présentations ont été faites au Canada pour faire connaître cette liste qui a été reçue favorablement par les représentants de l'industrie.

L'Office a reçu, l'an dernier, 72 plaintes en provenance de voyageurs ayant une déficience et a émis 74 décisions. Elles sont affichées sur le site Web de l'Office au www.cta-otc.gc.ca. L'Office a mené des enquêtes qui ont donné lieu à des mesures correctives pour tous les futurs voyageurs. On trouvera des exemples à ce sujet dans le Rapport annuel de 1999 de l'Office.

Transport du grain de l'Ouest

Chaque année, l'Office fixe le barème des taux maximaux qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante, conformément à la Loi. Ce taux varie chaque année pour tenir compte de l'inflation et de la réduction dans la distance des embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain où le service a cessé. L'Office consulte largement les parties dans le secteur de la manutention et du transport du grain pour établir ces taux.

Au cours de 1999-2000, le gouvernement a poursuivi son examen du réseau de manutention et de transport du grain. À la suite de l'examen et des consultations entrepris par l'ancien juge de la Cour suprême, Willard Estey, M. Arthur Kroeger a été nommé en mai 1999 afin de discuter des recommandations du juge Estey avec les participants au réseau.

Dans le cadre de ce processus, M. Kroeger a demandé à l'Office de préparer un rapport sur les niveaux de coûts et d'accroissement de la productivité des chemins de fer relativement au transport du grain de l'Ouest. À cette fin, l'Office a consulté les compagnies ferroviaires afin d'obtenir les renseignements nécessaires, a procédé aux vérifications afférentes, a élaboré des méthodes d'estimation des coûts et des niveaux de productivité, et a soumis les résultats. Ceux-ci ont servi de fondement solide sur lequel reposent les recommandations de Mr. Kroeger à l'égard de la réforme de la politique et de la réglementation touchant les taux de transport du grain de l'Ouest. Ce rapport a été soumis au ministre des Transports en septembre 1999 dans lequel, entre autres, une méthode d'application d'un éventuel plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain pourrait être mise en oeuvre.

En mai, le gouvernement annonçait la mise en œuvre de la législation qui réduira pour les producteurs les coûts de transport du grain d'environ 178 million de dollars par année. Les taux de la campagne agricole de 2000-2001 annoncés par l'Office en avril 2000 ne prendront donc pas effet en raison de cette législation qui prévoit une nouvelle procédure d'établissement des taux. La réforme législative porte également sur les dispositions de la Loi touchant l'arbitrage, le transfert et la cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer, et les plaintes sur le niveau des services. Ces modifications augmenteront certes la charge de travail de l'Office et entraîneront des changements aux procédures déjà en place.

Conseils au gouvernement

Examen de la Loi

L'Office présente, dans son rapport annuel au Parlement, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté qu'il a rencontrée dans son application. Voici quelques difficultés indiquées dans son rapport de 1999 :

- certaines situations où les délais pour prendre des décisions - 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage et 120 jours pour rendre la plupart des autres décisions - sont problématiques;
- les problèmes associés au processus d'arbitrage;
- la nécessité de préciser quelles installations peuvent être construites par les compagnies de chemin de fer dans les limites d'approbation ou d'exemption;
- les préoccupations concernant certaines dispositions de transfert et de cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer;
- certains problèmes liés à la Loi et à la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer;
- la vaste portée de l'article 59 de la Loi, qui interdit à une compagnie d'accepter des réservations et de vendre un service de transport avant de recevoir une licence pour un nouveau service aérien;
- l'application vaste de l'article 64 de la Loi, qui exige qu'un transporteur qui souhaite interrompre ou réduire le service intérieur à un donné remette un préavis d'au moins 60 jours.

L'Office s'efforce actuellement d'améliorer le processus administratif en ce qui concerne, par exemple, le processus d'arbitrage, notamment en revoyant ses méthodes de sélection des arbitres et en publiant des résumés des décisions sur les contestations de procédures, ce qui l'aidera à rationaliser les travaux et à faire mieux comprendre le processus d'arbitrage au public. De plus, l'Office discutera avec les parties intéressées sur les façons d'améliorer le processus d'enquête sur les plaintes reliées aux activités ferroviaires.

Conseils spéciaux

On a fait appel à l'Office en 1999-2000 pour donner des conseils sur plusieurs questions importantes qui auront pour effet de réorganiser le milieu des transports. Il s'agissait du transport du grain de l'Ouest (voir page 14), de l'examen du pilotage maritime et de la restructuration des lignes aériennes.

Examen du pilotage maritime

C'est en vertu de la *Loi sur le pilotage* qu'ont été établies les administrations de pilotage de l'Atlantique, des Laurentides, des Grands Lacs et du Pacifique. La Loi confère à chacune de ces sociétés la responsabilité de fournir des services de pilotages sécuritaires et efficaces dans leur région respective. Selon la partie 7 de la *Loi maritime du Canada*, le ministre des Transports se trouve dans l'obligation de procéder à l'examen de certaines questions en matière de pilotage et, en août 1998, il chargeait l'Office de mener cet examen conformément au mandat qu'il lui confiait.

L'examen comprenait de nombreuses consultations avec des centaines d'intéressés, y compris des représentants des administrations de pilotage, des pilotes, des associations de lignes de navigation et d'expéditeurs, des exploitants d'installations portuaires et de

terminaux des représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et d'autres utilisateurs intéressés.

L'Office a produit un rapport contenant 21 recommandations en vue d'améliorer les dispositions sur le pilotage au profit de tous les intervenants. L'Office a présenté son rapport au ministre en août 1999.

Le ministre a déposé son rapport en novembre 1999, lequel incluait son approbation des 21 recommandations de l'Office. Le ministre a ordonné aux administrations de pilotage de se conformer aux recommandations de l'Office suivant le délai imparti.

✔ **Une fois qu'elles seront appliquées, plusieurs des recommandations de l'Office, telles que l'élimination de l'obligation de déposer les pilotes dans certains ports ou l'adoption d'une méthodologie basée sur les risques pour désigner ou réévaluer les zones de pilotage obligatoire, permettront aux transporteurs maritimes et aux armateurs de réaliser d'importantes économies tout en assurant la sécurité des eaux canadiennes.**

Restructuration des lignes aériennes

En août 1999, constatant que les Lignes aériennes Canadien International connaissaient de sérieuses difficultés financières, le gouvernement rendait un décret en vertu de l'article 47 de la Loi, qui suspendait l'application des dispositions sur les complots de la *Loi sur la concurrence*. À la suite de l'annonce du mois d'août, le groupe Onex Corp. et Air Canada ont présenté trois propositions de restructuration. Durant la période qui a suivi, le personnel de l'Office a recueilli des versions préliminaires de documents portant sur ces propositions afin d'être en mesure de rendre rapidement, au besoin, une décision au sujet de la part de propriété canadienne. De plus, en vertu du texte de loi proposé en octobre 1999, l'Office participerait à la réglementation des prix ainsi qu'à l'approbation de tout fusionnement.

L'Office a fourni l'aide et les conseils demandés par le ministre pour la rédaction des modifications législatives concrétisant la politique-cadre. L'Office a aussi pris des mesures pour se préparer à l'application du nouveau cadre réglementaire du transport aérien résultant de ces modifications.

✔ **Vers la fin de 1999, l'Office a entrepris un examen de la propriété canadienne des sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien dans le cadre de leurs plans de restructuration. Cet examen, qui a pris fin le 1er mai 2000, a permis de conclure que malgré les liens financiers qui unissent Air Canada et plusieurs entités, en particulier United Air Lines et Lufthansa, Air Canada continuerait d'être propriété canadienne selon la définition de l'article 55 de la Loi. Le texte de restructuration pertinent, le projet de loi C-26, a été adopté en juin 2000 et est entré en vigueur le 5 juillet.**

Partie III : Information financière

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 p. 100 des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques à la garantie que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 - Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
		1999-2000		
Crédit		**Dépenses prévues**	**Autorisations totales [1]**	**Dépenses réelles**
	Office des transports du Canada			
30	Dépenses de fonctionnement	18 380	*19 401*	**19 122**
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	*2*	**0**
(S)	Subventions et contributions	4	*4*	**4**
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	2 725	*3 149*	**3 149**
	Total pour l'Office	**21 109**	***22 556***	**22 275**

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 1 021 000 $ principalement dû aux ajustements pour les conventions collectives.

Tableau 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Office des transports du Canada	1999-2000 (en milliers de dollars)		
	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
ETP	249	*249*	**249**
Fonctionnement *	20 021	*21 468*	**21 566**
Capital	1 084	*1 084*	**705**
Subventions et contributions	4	*4*	4
Total des dépenses nettes	21 109	*22 556*	**22 275**
Coût des services offerts par d'autres ministères	2 426	*2 426*	**2 577**
Coût net du programme	23 535	*24 982*	**24 852**

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés.

Tableau 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

en milliers de dollars	Dépenses réelles 1997-1998[1]	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Office des transports du Canada	**56 709**	**21 365**	**21 109**	**22 556**	**22 275**

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 35 millions de dollars pour effectuer des redressements finaux aux paiements de subventions qui étaient effectués en vertu de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* et de la *Loi sur les chemins de fer*. Ces deux programmes de subvention ont été supprimés lors de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada* le 1er juillet 1996.

Tableau 4 - Dépenses en capital

en milliers de dollars	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Office des transports du Canada	**1 359**	**631**	**1 084**	**1 084**	**705**

Partie IV : Aperçu

Mandat, vision et mission

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et comporte des pouvoirs de règlement de certaines plaintes relatives à la tarification et au service dans les transports. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement et agit à titre « d'administration aéronautique » sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. Autrement dit, alors que Transports Canada réglemente la sécurité du transport et formule les politiques pour le ministre, c'est à l'Office qu'il incombe de voir à la bonne application et exécution de la Loi.

L'Office est un organisme de réglementation économique. Il exerce ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends seulement lorsque les forces du marché de donnent pas lieu à des services justes et raisonnables. Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. Il maintient son indépendance quasi judiciaire tout en intervenant, dans des rôles d'éducation et de facilitation, auprès de l'industrie canadienne des transports.

Parce qu'il exerce ses pouvoirs d'enquête en réaction aux plaintes reçues, l'Office a pris des mesures pour communiquer avec un plus grand nombre d'expéditeurs, de transporteurs et de voyageurs afin de les écouter et de leur expliquer son rôle et ses responsabilités.

Énoncé de mission

> Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation, Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles et Gestion centrale.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. Présentement, il est composé de sept membres comprenant le président, le vice-président, quatre membres à temps plein et un membre temporaire. L'Office comprend deux directions générales, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

L'administration centrale de l'Office est située dans la Région de la capitale nationale. Toutefois, l'Office compte également un certain nombre de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent des fonctions de l'application de la Loi relatives au transport aérien et aux transports accessibles.

Partie V : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Rapport annuel 1997 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1997)
Rapport annuel 1998 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1998)
Rapport annuel 1999 (pour la période du 1er janvier au 31 décembre 1999)

Disponibles sur Internet: www.cta-otc.gc.ca

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Site Web : www.cta-otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Marie-Paule Scott, c.r.	Avocat général et Secrétaire	(819) 953-6698 marie-paule.scott@CTA-OTC.X400.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@CTA-OTC.X400.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@CTA-OTC.X400.gc.ca
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 joan.macdonald@CTA-OTC.X400.gc.ca
Planification	Luc Gaudet	Directeur	(819) 953-2829 luc.gaudet@CTA-OTC.X400.gc.ca
Communications	Michel Hébert	Directeur	(819) 953-7666 michel.hebert@CTA-OTC.X400.gc.ca

C. Lois appliquées

L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la :

Loi sur les transports au Canada *L.C. 1996, ch. 10*

L'Office partage les responsabilités de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi d'exécution du budget de 1995	*L.C. (1995), ch. 17*
Loi d'exécution du budget de 1996	*L.C. (1996), ch. 18*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E-9*
Loi dérogatoire de 19987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi maritime du Canada	*L.C. (1998), ch. 10*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A-1*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*

D. Index

B

Barème des taux 3, 14

C

Certificats d'aptitude 2, 12
Code de pratiques 2, 12, 13

E

Examen de la Loi 6, 7, 9, 14
Examen sur le transport du grain 3, 6, 15

G

Guides, dépliants, brochures 13

L

Licences 2, 11, 19
Loi maritime du Canada 15

P

Personnes âgées 12
Pilotage 1, 3, 15
Plaintes des consommateurs 13
Processus d'arbitrage 6, 9, 14, 15
Protection des consommateurs 2, 11, 12

R

Rapport annuel 1, 6, 9, 13, 14, 21
Règlement extrajudiciaire des différends 2, 6, 9
Règlement sur les transports aériens 2, 10, 11
Restructuration des lignes aériennes 1, 3, 6, 11, 15, 16

S

Sanctions administratives pécuniaires 2, 10, 11

T

Transport aérien 5, 19
Transport du grain 1, 3, 6, 14
Transport ferroviaire 5, 19
Transport maritime 5, 12, 15
Transports accessibles 2, 12, 13, 19

V

Vols affrétés internationaux 2, 11